

## المقدمة:

يتناول هذا البرنامج إدارة نظم المعلومات المكتبية وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري. كما يتم من خلاله تطبيق العديد من الأساليب العملية مثل بروتوكولات الاتصالات الإلكترونية، الكتابة الاحترافية، إعداد الجداول الإلكترونية والرسوم البيانية، بهدف تعزيز قدرات المشاركين في تطبيقات الحاسب الآلي، وتنظيم الوثائق والملفات المكتبية، وتصميم الفهارس وأنظمة الحفظ، وبناء قواعد البيانات المكتبية.

يركز البرنامج أيضاً على أمن وسرية المعلومات المكتبية. يهدف البرنامج إلى تعزيز الكفاءات الإدارية والفنية للمشاركين في مجال السكرتارية التنفيذية، والسكرتارية عن بعد، وفنون الإدارة المكتبية الحديثة، بالإضافة إلى مهارات الاتصال، إدارة الوقت، والتعامل مع ضغوطات العمل. كما يعرض كيفية تحسين الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة المكتبية.

البرنامج يشمل محاور متعددة تتعلق بالخدمات الإدارية، تخطيط وتنظيم المهام، مصفوفة المهام، أهمية التعرف على الاتصالات الإدارية، مهارات التواصل مع الآخرين، تنظيم وحضور الاجتماعات والمؤتمرات، ترتيب الأولويات، وضع خطط العمل، العمل تحت الضغط، الذكاء العاطفي في العمل، تنظيم الأنشطة اليومية، فن كتابة المراسلات الرسمية (الخطابات، المذكرات، التقارير)، الفهرسة، الحفظ، المهارات السلوكية المرتبطة بالوظيفة، والجوانب السلوكية في الأداء، وفن الإتيكيت والمراسم الحديثة.

## الفئات المستهدفة:



- موظفو السكرتارية التنفيذية.
- الإداريون.
- المساعدون الإداريون.
- المساعدون التنفيذيون.
- مدراء المكاتب والمستقبلون لهذه المناصب.
- كبار الإداريين والمشرفون على موظفي المستوى الأول.
- كل من يرى في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب في تطوير مهاراته وخبراته.

## أهداف المؤتمر:

في نهاية هذا المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب المهارات المتقدمة اللازمة لأداء الواجبات والمسؤوليات في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب بكفاءة وفعالية.

- فهم كيفية العمل في السكرتارية الإلكترونية "السكرتارية عن بعد" والتواصل الفعّال.
  - إدارة الوقت وحفظ المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
  - فهم قواعد السلوك الإنساني في التعامل مع القيادات والمرؤوسين والمتعاملين.
- الكفاءات المستهدفة:

تهدف الدورة إلى تطوير الكفاءات التالية:

- المفاهيم والاستراتيجيات الحديثة لإدارة مكاتب المستقبل.
- المهارات الإدارية والسلوكية للعاملين في مجال المكاتب والسكرتارية.
- إدارة المكاتب والعلاقات العامة وفن الإتيكيت والمراسم.
- حل المشكلات المكتبية بطرق ابتكارية.
- السكرتارية وإدارة المكاتب عن بعد.
- مهارات إدارة الوقت وضغوط العمل.
- مهارات تنظيم الاجتماعات ومتابعة تنفيذها.
- مهارة التعامل مع الرؤساء واستثمار الأنماط السيكلوجية للتعامل معهم.
- مهارات إعداد وكتابة التقارير والرسائل الإدارية.
- مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العملية.
- تطبيقات الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد.
- الاتصال الإلكتروني.
- تطبيقات البريد الإلكتروني.
- الأرشفة الإلكترونية.
- إدارة الوقت إلكترونياً.

- تطبيقات المراسلات الإدارية إلكترونياً.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب.
- أبعاد إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب.
- أفضل الممارسات في التخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال، وتعزيز قوة الذاكرة، وجدولة الأعمال، والتعامل مع الضغوط.

#### محتوى المؤتمر:

#### الوحدة الأولى: المفاهيم المعاصرة لإدارة المكاتب

- 0 إدارة المكاتب وفرقها مع تنسيق العمل.
- 0 المفاهيم العامة للعاملين في مجال إدارة المكاتب والمحفوظات في المنظمات الحديثة.
- 0 أهمية الإدارة الفعالة لأعمال إدارة المكاتب في نجاح العمل الإداري.
- 0 أنواع إدارة المكاتب.
- 0 المكتب الحديث ووظائفه وأهدافه.
- 0 أهمية إدارة المكاتب الحديثة وتنظيم أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات في المكاتب الحديثة.

#### الوحدة الثانية: مهام ومسؤوليات مدير المكتب المعاصر

- 0 وظيفة مدير المكتب ومهامه.
- 0 مهارات وصفات مدير المكتب.
- 0 الواجبات والمسؤوليات المتعلقة بإدارة المكاتب العليا.
- 0 الاتصالات الإدارية وأساليبها.
- 0 فن التعامل مع القيادات والمرؤوسين.

- 0 المهارات السلوكية المرتبطة بوظيفة مدير المكتب.
- 0 التخطيط للاجتماعات، جدولة الأعمال، ووضع نظم الفهرسة والحفظ.
- 0 مهارات إعداد التقارير العليا ومؤشرات الأداء "KPIs".
- 0 إدارة العلاقات بين موظفي الإدارة العليا والوحدات التنظيمية.
- الوحدة الثالثة: بروتوكول العمل بإدارة المكاتب
  - 0 مفهوم البرتوكول.
  - 0 عناصر فعالية تصرفات مدير المكتب.
  - 0 مهارات السكرتير في إدارة بروتوكولات التعامل.
  - 0 إدارة الانطباع الأول لدى المستفيدين من خدمات إدارة المكاتب.
  - 0 تأثير لغة الجسد في إقناع الآخرين.
  - 0 كيفية صناعة الانطباع المثالي من خلال خصائص جسمية ونفسية لمدير المكتب.
  - 0 مهارات الاتيكيث وأثرها في نجاح العمل.
  - 0 مهارات التعامل مع الجمهور واستقبال الشكاوى.
- الوحدة الرابعة: أهمية مهارات الاتصال في إدارة المكاتب
  - 0 مفهوم الاتصال وأنواعه.
  - 0 نماذج الاتصال مثل "ديفيز" و "نافذة جو-هاري".
  - 0 المهارات الصوتية ولغة الجسد الفعالة لمدير المكتب.
  - 0 التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة.
  - 0 المهارات اللغوية والمهارات الخاصة بالإقناع والتأثير.
  - 0 تطبيقات عملية على مهارات الاتصال الفعال في مجال إدارة المكاتب.
- الوحدة الخامسة: التميز في استراتيجيات وفنون إدارة المكاتب

- 0 مراحل أنظمة الإعداد والتنظيم للملفات والمعلومات.
- 0 استراتيجيات خدمة أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات.
- 0 مهارات استقبال وتصدير المكاتبات.
- 0 طرق الفهرسة والحفظ للوثائق والملفات.
- 0 فن المكاتبات الرسمية وصياغتها (المراسلات، المذكرات، التقارير).
- 0 فن كتابة التقارير.
- 0 فن تنظيم الاجتماعات وكتابة وإدارة محاضر الاجتماعات.
- 0 مهارات التفكير العليا لمدير المكتب الفعال.
- 0 مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- 0 مهارات التفكير الابتكاري والإبداعي.
- 0 مهارات إدارة الصراعات وتخفيف التوتر في بيئة العمل.
- 0 مفهوم إدارة الصراعات ومهارات إدارة الضغوط.